

ALOJAMIENTO

EJEMPLO DE DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN



Foto tomada de www.hotelespelicano.com



Foto tomada de www.hotelespelicano.com

DIAGNÓSTICO TÉCNICO APLICADO A HOTEL EL PELICANO

La empresa es de una familia costarricense y tiene servicios de alojamiento y restaurante. Se clasifica como una pequeña empresa. El hotel está ubicado en Rivas de Pérez Zeledón e inició operaciones en los años noventa.

En sus instalaciones se puede encontrar una Galería de Arte la cual tiene esculturas de madera y piedra elaborados por el padre de los propietarios, restaurante con platillos tradicionales e internacionales, senderos en bosque primario y secundario, bar, piscina con área de BBQ, 8 habitaciones y 4 cabañas.

Las habitaciones se clasifican en tres categorías las cuales incluyen desayuno y wifi en la tarifa.

Habitación Junior, puede tener 1 cama matrimonial o 2 individuales, baño privado. Cabañas Junior Suite puede tener 1 cama matrimonial o 2 individuales, baño privado, T.V. Satelital, coffee maker, refrigerador y secador de pelo. Cabañas Suite 1 cama matrimonial o 2 individuales, baño privado, T.V. Satelital, coffee maker, refrigerador y secador de pelo y tina de hidromasaje. Información tomada de la web www.hotelespelicano.com

REUNIÓN CON INFORMANTES CLAVES

Después de realizar la llamada de prediagnóstico, en la cual se coordinó fecha y hora para realizar la visita a la empresa, se realiza el memorándum de asignación con las fechas coordinadas para la visita y se tramitaron los viáticos correspondientes. Cuando llegó el día de la visita, se llegó al hotel, me presento y le explico a la persona que me atiende en la recepción el motivo de mi visita y le preguntó por la persona informante clave.

La persona que me atiende me invita a sentarme en una mesa del restaurante y me indica que él es la persona que busco. Procedo a explicarle el proceso que necesito realizar para obtener la información que permita sustentar el diagnóstico técnico.

Empieza el informante clave a hablar y explicarme de manera general las necesidades de mejora que considera necesarias en las habitaciones

Después de escucharle y realizar las anotaciones necesarias, le consulto si puedo observar el procedimiento que realizan las camareras en las habitaciones.

El procede a llevarme a las habitaciones en donde las camareras estaban limpiando y les explica quién soy y qué estoy haciendo en la visita.

Me deja con las camareras, me presento y les explico que necesito ver como realizan sus tareas y les trato de dar confianza para que no se sientan presionadas, observadas y nerviosas, (las cuales son emociones frecuentes que surgen cuando uno realiza la visita en las empresas).

PROBLEMAS PRODUCTIVOS



Durante la observación se determina que no hay un estándar para realizar el proceso de limpieza, cada camarera trabaja como lo considere mejor lo que provoca que el acabado de las habitaciones muchas veces no sea del agrado de los huéspedes, aplican los productos, pero no los dejan actuar, no realizan ningún tipo de doblez en el tendido de cama por lo que el acabado final de las camas es deficiente, realizan decoración con paños para ocasiones especiales, sin embargo, la manipulación de estos es incorrecto.

Utilizan anillos en las dos manos en horas laborales lo cual puede afectar su salud ya que pueden generarse hongos en los dedos y o algún accidente con lencería y muebles durante su trabajo. Utilizan dos esponjas una para el lavamanos y otra para la taza sanitaria, pero en el balde las mezclan por lo cual se genera contaminación cruzada, no usan guantes para lavar los baños y la empresa se los suministra.

Los temas para desarrollar con que se atendería el problema son:
Principios de Salud Ocupacional.
Higiene en las habitaciones.
El segundo problema productivo establecido fue que los tiempos en que se realiza la limpieza de las habitaciones es deficiente, se pierde mucho tiempo en traslados innecesarios, por lo que se podría mejorar para evitar futuras quejas de los huéspedes.

Los temas para desarrollar con que se atendería el problema son:
-Estudio de Manual de procedimientos
-Diseño del instrumento de medición del procedimiento
-Selección y observación del personal ejecutor del procedimiento

- Análisis de métodos de trabajo aplicados y el manual de procedimientos.
- Conclusión y recomendaciones técnicas del análisis
- Comprobación de mejoras y recomendación del método de trabajo

Posterior a la determinación de los problemas productivos se realiza una reunión con la persona informante clave y se le indican los puntos que se observaron, se determinan fechas aproximadas de ejecución, mejor horario para la empresa, facilidad de obtener recursos para la implementación de las estrategias y siguiendo el formulario de Diagnóstico anote cualquier observación valiosa o complementaria para tomar en cuenta en la ejecución.

Siempre escriba todo lo necesario y si es posible tome fotografías ya que esto le ayudará en la oficina o al frente de la computadora a completar detalladamente el formulario de Diagnóstico Técnico.

En este caso debido a los tipos de problemas productivos el primero se solucionó con el diseño de una Asesoría Técnica, el segundo problema de los tiempos y demás se planteó la solución en un diseño de Servicio Tecnológico. Los diseños de cada servicio los puede encontrar debajo de este archivo en el aula virtual.

